

**(DPC)****Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor*****Balance 2019*****La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor  
fortaleció la actividad preventiva y autorregulación en el mercado  
en beneficio de los consumidores**

Durante el 2019, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección de Consumidor (DPC) del Indecopi emitió 96 alertas de consumo que involucraron un total de 52 695 productos, a fin de advertir a la ciudadanía sobre los riesgos para la salud o seguridad que podría representar un producto o servicio en el mercado peruano.

Estas alertas se emitieron mediante el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos ([www.alertasdeconsumo.gob.pe](http://www.alertasdeconsumo.gob.pe)), las mismas que fueron difundidas a través del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), plataforma de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Otro logro destacado de la DPC está vinculado a la promoción de normas a favor de los consumidores. Así, el Poder Ejecutivo publicó el Reglamento para que las empresas implementen programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

Esta normativa, impulsada por el Indecopi y aprobada por Decreto Supremo N° 185-2019-PCM, busca fomentar el cumplimiento de las normas que protegen al consumidor y regula su implementación voluntaria al interior de las empresas, en beneficio de los ciudadanos.

**Educación, orientación y difusión**

Como parte de las acciones de orientación, la DPC capacitó a 2 410 personas entre proveedores, consumidores y funcionarios públicos de entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en temas relacionados a los derechos de los consumidores, Libro de Reclamaciones, Arbitraje de Consumo, entre otros.

Asimismo, se difundió la campaña “Julieta checa la etiqueta” para empoderar al ciudadano en la lectura de los octógonos en las etiquetas y la publicidad de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas. Esta campaña fue difundida a nivel nacional, a través de redes sociales, portales web y cines en 14 regiones del país, logrando llegar a 13 462 693 personas, 25 084 089 impresiones (exposiciones) y 8 114 553 reproducciones del spot de campaña.

También se difundieron guías digitales relacionadas a diversos sectores económicos, con recomendaciones e información relevante para los ciudadanos:

- Guía digital “Checa tu aerolínea” (<https://bit.ly/2kSBNA7>). Permite al consumidor comparar las características del servicio que ofrecen cinco empresas de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional, para adoptar una decisión de compra más informada. Llegó a 114 266 personas a través de redes sociales y la plataforma Issuu.

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(DPC)**

**Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor**

- La segunda versión de la guía digital **“Checa tu taxi”** (<https://bit.ly/38xSBQ5>), para que los consumidores tomen decisiones informadas sobre el servicio de taxi por aplicativo. Se incorporó información más detallada sobre la verificación que hacen las empresas en el proceso de afiliación de conductores (antecedentes penales, policiales y judiciales, test psicológico o prueba aptitudinal, récord de multas, etc.). La guía tuvo un alcance de 10 647 personas, tanto en redes como en la plataforma Issuu.
- Guía digital **“Checa tu Uni”** (<https://bit.ly/30WA3qb>), para orientar a estudiantes y padres de familia sobre las universidades que cuentan con licenciamiento, las que están en evaluación y las que no han logrado la licencia. La guía llegó a 102 081 personas en redes y en la plataforma Issuu.
- Manual de Buenas Prácticas Bodegueras (<https://bit.ly/38JgcgQ>), en conjunto con el Ministerio de la Producción y el apoyo de la Asociación de Bodegueros del Perú, con el fin de profesionalizar la relación de más de 400 mil medianos y pequeños empresarios con los consumidores a nivel nacional.

En esa misma línea, se elaboraron cinco infografías, denominadas IndecoTips, para brindar información relevante a los consumidores y empresas. Estos son: ¿Cómo funciona una alerta de consumo?, Verifica que tus compras online sean seguras, Lee los octógonos en las etiquetas y publicidad, Llamadas y mensajes promocionales, y El redondeo de precios. Asimismo, a lo largo del 2019 se realizaron 15 guías informativas con consejos sobre: servicios turísticos durante feriados, comercio electrónico, colegios, etc.

Adicionalmente, 173 422 ciudadanos realizaron 212 364 sesiones mediante el Portal del Consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)), plataforma digital especializada en protección al consumidor a nivel nacional, que integra información y mecanismos de solución de conflictos provenientes de los integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

### **Todos somos consumidores**

En el 2019, con la finalidad de promover el respeto por los derechos de los consumidores, teniéndose como mensaje central la defensa de los derechos de los ciudadanos más vulnerables y la promoción de acciones contra discriminación en el consumo, se desarrolló la campaña ‘Todos somos consumidores’.

Así, en alianza con la ONG Sodis y la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, se realizaron dos vídeos, protagonizados por jóvenes con este síndrome (<https://youtu.be/ggUunvZhEBA>) y con personas con discapacidad motora (<https://youtu.be/TZBD3br1B1o>). El objetivo fue sensibilizar a ciudadanos y empresas sobre el respeto a sus derechos como consumidores. Los vídeos alcanzaron a más de 130 mil personas en Facebook, más de 28 700 vistas en Twitter; y más de 1400 reproducciones en YouTube; además de 10 programas en Radio Indecopi.

Con el primer video, esta campaña resultó finalista en el concurso internacional *Consumer Education Award*, organizado por la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN por sus siglas en inglés) por su alto impacto a favor de las personas con discapacidad.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(DPC)**

**Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor**

### **Salud y seguridad de los consumidores**

También el año pasado, el Indecopi, en coordinación con la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), la Asociación de Productores de Cemento (Asocem) y la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor 'San Francisco', presentó la campaña 'Construye Seguro', para brindar recomendaciones a los consumidores sobre las condiciones en que se debería adquirir los principales materiales de construcción para edificar una obra.

Además, en el marco de la estrategia nacional 'Turismo Seguro', lanzado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), el Indecopi presentó la guía digital 'Ruta segura, destino Machu Picchu' en la que se dan a conocer los derechos de los turistas que visitan la ciudad del Cusco, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de turismo, transporte, hospedaje y restaurantes.

En cuanto a la labor del Indecopi en la Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, se cumplió el Plan de Trabajo. Entre las actividades logradas en conjunto con los países miembros figuran la elaboración de un reporte sobre la elaboración de alertas, mejoras al Sistema de Alertas de la OEA, propuesta para el establecimiento de definiciones comunes en seguridad de productos.

### **Buenas prácticas y solución de conflictos**

Con la finalidad de promover las buenas prácticas implementadas por empresas privadas, públicas y gremios empresariales, en beneficio de los consumidores, el Indecopi, a través de la DPC, llevó a cabo el año pasado la Sexta Edición del Concurso 'Primero los Clientes'. Las categorías premiadas fueron las de mecanismos de información, atención de reclamos y ejecución de garantías, consumo responsable, igualdad e inclusión y micro y pequeñas empresas. Se reportaron 155 postulaciones.

En materia de arbitraje de consumo, durante el 2019, se realizaron orientaciones y capacitaciones a más de 2000 ciudadanos (entre consumidores y proveedores) sobre este sistema de solución de conflictos. Asimismo, se recibieron 138 solicitudes de arbitraje por parte de consumidores y se logró que 15 proveedores se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), con lo cual se tuvo 65 proveedores adheridos a este mecanismo.

Respecto de la labor administrativa de la Junta Arbitral de Consumo Piloto (JACP), se tramitaron 15 procesos arbitrales por voluntad de los consumidores y proveedores. Además, durante el 2019 los tribunales arbitrales emitieron 17 laudos arbitrales respecto de procesos que se iniciaron entre 2018 y 2019.

En el aspecto normativo se emitió, vía Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, que modificó el SISAC a fin de impulsar un mayor desarrollo de este mecanismo alternativo para la solución de conflictos de consumo.

Esto motivó a que en agosto de 2019 se efectuara el lanzamiento de la Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo, con la finalidad de otorgar una herramienta digital a la ciudadanía en la que se explique de forma didáctica las nuevas modificaciones al sistema.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió  
Indecopi**  
www.indecopi.gob.pe/radio



**(DPC)**

**Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor**

La dación del nuevo reglamento del SISAC generó la emisión de la Resolución N° 012-2019/DPC-INDECOPI que crea el Registro Único de Árbitros, con la finalidad de que los consumidores y proveedores del país cuenten con la misma calidad de árbitros para resolver sus controversias, independientemente del lugar en el que se encuentren.

#### **Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**

En cuanto al fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor también se llevaron a cabo acciones concretas. Como Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en el 2019 se realizaron 12 sesiones ordinarias, completándose con ello, desde agosto de 2011, un total de 96 sesiones ordinarias y 8 sesiones extraordinarias, de forma ininterrumpida.

En este espacio se aprobó el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2018, se desarrolló la elección de nuevos representantes ante el Consejo de los gremios empresariales y de las asociaciones de consumidores. Asimismo, se dio inicio al proceso de actualización de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, y con la finalidad de profundizar el conocimiento de la problemática del consumidor, se desarrolló la II Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor. La encuesta además permitirá realizar el seguimiento de indicadores del Plan Nacional de Protección del Consumidor y será un insumo para el desarrollo y mejora de mecanismos en pro de la defensa del consumidor.

Asimismo, en el 2019, mediante Decreto Supremo N° 014-2019-JUS se formalizó la incorporación del Indecopi a la Comisión Nacional contra la Discriminación (Conacod), espacio en el cual esta institución, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, informa y toma acciones sobre casos y/o situaciones de discriminación en el consumo, logrando coordinar la atención de los mismos con otras entidades competentes.

También se inició a la evaluación voluntaria entre homólogos (*Peer Review*) del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor del Perú por parte de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), con la finalidad de identificar mejoras en el marco jurídico e institucional vigentes, que permitan contribuir a brindar una mejor protección de los derechos de los consumidores, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y mayor protección del interés económico general.

Finalmente, se desarrolló la '*Hackathon* sobre Consumo Responsable', denominada 'Emprendedores digitales, responsables con el ambiente'. Participaron 108 innovadores tecnológicos nacionales y extranjeros, coorganizado con la Municipalidad de San Borja. En esta misma línea de innovación, se participó en la '*Hackathon* Transformación Comercial', organizada por la Municipalidad de Lima Metropolitana, en octubre de 2019, que contó con la participación de 120 jóvenes innovadores.

**Lima, 12 de febrero de 2020.**

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió  
Indecopi**  
www.indecopi.gob.pe/radio